

# 藤沢市 令和2年度事務事業評価シート簡易版(令和元年度分)

No. 1

事務事業名	市税等徴収事務費										担当課	部課名	財務部納税課			
予算科目コード	会計	01	款	02	項	02	目	03	細目	001	説明	01	課等の長	江添 忍	電話	2328

## 1. 事業概要

事業開始年度	不明	年度	終了(予定)年度	未定	年度	事業の性質	義務的自治事務									
事業概要	納税者に対して、金融機関等での窓口納付・口座振替・コンビニエンスストア納付・クレジットカード納付等多様な納付環境を整備し、納期限内納付を促す。また、滞納者に対して、督促状・催告書等を発送し、早急な納付を促すとともに、担税力を調査するなかで、滞納処分による徴収、猶予、執行停止といった滞納整理を行う。															
対象	4. その他	納税義務者数(個人・団体)※延べ数										1,134,626 件				
根拠法令等	法律等	地方税法, 国税徴収法, 市税条例等														
事業実施内容	1. 窓口収納業務 2. コンビニエンスストア収納業務 3. 口座振替業務 4. クレジットカード収納業務 5. 市民センター休日等収納業務 6. 休日夜間納付相談窓口の開設(毎週火曜日夜間及び第3土曜日) 7. 納付促進業務(税料納付促進センター252日稼働) 8. 徴収強化期間の設定(年4回) 9. 督促状・催告書等発送業務 10. 差押え・搜索等滞納処分業務 11. 租税教育の推進業務															
事業実施手法(該当するもの全てにチェック)	<input checked="" type="checkbox"/> 直接実施 <input checked="" type="checkbox"/> 委託・指定管理 (委託先 : (株)エヌ・ティ・ティ・データ 他) (委託等内容 : 市税等コンビニエンスストア収納代行業務 他) <input type="checkbox"/> 補助金・負担金 ( : ) <input type="checkbox"/> その他 ( )															

## 2. 歳出支出済額及び財源内訳

歳出	R元年度 支出済額 111,447 千円	事業費節別内訳		主な事業内容
		費目	支出済額(千円)	
		需用費	6,425 千円	口座振替依頼書等印刷製本費及び消耗品等
		委託料	78,386 千円	収入確保対策事業業務委託及びコンビニ収納代行業務委託等
		使用料及び賃借料	11,381 千円	滞納管理システムパソコン及び口座振替システム賃貸借等
		役務費	4,611 千円	口座振替手数料等
		その他	10,644 千円	非常勤職員報酬, パート賃金, 旅費等

  

財源内訳	R元年度 支出済額 111,447 千円	事業費節別財源内訳	
		費目	支出済額(千円)
		分担金・負担金	
		使用料・手数料	
		国庫支出金	
		県支出金	111,447 千円
		その他 ( )	
		一般財源	

  

	令和元年度
正規職員等	34.00
再任用短時・任期付短時職員	1.80
非常勤職員	1.50
合計	37.30

※正規職員等＝正規職員＋再任用職員(短時以外)  
 ＋任期付職員(短時以外)＋常勤嘱託職員

## 4. コスト分析

年度		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度			
コスト 支出	行政費用 A	443,238	464,551	446,217	455,162			
	(1)現金を伴う支出 (千円)	450,559	469,852	444,874	447,101			
	事業費(支出済額-②報酬合計)	112,120	131,377	110,464	104,929			
	償還金利子	0	0	0	0			
	人件費合計(①+②+③)	338,439	338,475	334,410	342,172			
	①職員給与合計(常勤)	314,655	317,392	312,829	316,591			
	②報酬合計(非常勤)	6,551	6,535	6,567	6,518			
	③退職金相当額	17,233	14,548	15,014	19,063			
	(2)現金を伴わない支出 (千円)	-7,321	-5,301	1,343	8,061			
	①減価償却費	0	0	6,350	4,763			
②退職給与引当金繰入額	-7,321	-5,301	-5,007	3,298				
③不納欠損額	0	0	0	0				
④その他 ( )			0	0				
市民1人あたりの負担額 A/人口 (円)	1042.66	425,105	1086.67	427,501	1039.36	429,317	1051.04	433,060

成果実績	指標名	市税徴収率 (現年課税分、滞納繰越分合計)	目標	単位	目標	単位	目標	単位
			—	%	—	%	—	%
			実績	単位	実績	単位	実績	単位
			96.58	%	96.75	%	96.98	%
				%		%		%
	数値で表せない効果又は上記指標名の設定ができない理由		現年課税分と滞納繰越分を分けて目標設定しているため。					
	実績1単位あたりの総費用 A/実績 (円)		4,589,335.27		4,801,560.72		4,601,123.94	4,683,218.44

※1 職員数・・・〔常勤〕一般職員、再任用職員、任期付職員、嘱託職員〔非常勤〕月額報酬の非常勤職員（一部月額報酬の非常勤職員を含む）  
 ※2 人件費・・・〔常勤〕任用形態別の平均給与に人工数を乗じ算出〔非常勤〕月額報酬（一部月額報酬を含む）の年度合計額  
 ※3 退職金相当額・・・年度内に発生した退職金総額を年度当初一般職員数で除し、事業に従事する一般職員数を乗じたもの

### 5. 事務事業を進めていくうえでの課題と課題解決の取組

(1)	令和元年度末時点の課題	新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う納付困難者への迅速かつ確実な対応 ペイジー納付をはじめとする多様な納付環境の整備に向けた各種作業の期日内の完了
(2)	(1)解決のための今後の取組	新型コロナウイルス感染症の影響による納付困難者に対して納税猶予の案内や納付相談等を様々な手段を活用して実施する。 ペイジー納付等の開始に向けて、適切な進捗管理のもと業者選定・システム検証等を確実に進行。

### 6. 事務事業の評価と今後の方針

評価	納税者個々の事情に応じた納付相談や滞納整理等を実施したほか、クレジットカード納付の対象税目を拡大した結果、市税の徴収率が向上するとともに、税負担の公平性が確保された。	
今後の方針	事業の方向性	一部見直し
	新型コロナウイルス感染症の影響による納付困難者に対して、様々な手段を活用した納税猶予の案内や納付相談などを展開し、個々の事情に寄り添った丁寧な対応に努める。 令和3年1月に予定しているペイジー納付及び口座振替WEB受付の開始、基幹系システムの更新のほか、同年4月に予定しているウェブサイト上でのクレジットカード納付の運用開始に向けて、業者との協議・検討を十分に行い、遅滞なく稼働開始が図られるよう取り組む。	

### 7. 事務事業の執行にあたって参照する業務記述書

業務記述書No.	具体的業務の名称	業務見直しの視点等			
		新たな委託（一部含む）の可能性	業務効率改善の可能性	リスク影響度Ⅰ	リスク影響度Ⅱ
(1)①	徴収金の消し込みに関する業務	無	無	1	1
(1)⑥	督促状の発送に関する業務	無	無	1	1
(1)⑦	納付相談業務	無	無	1	1
(1)⑧	納付催告業務(電話)	無	無	1	1
(1)⑨	納付催告業務(訪問)	無	無	1	1
(1)⑩	納付催告業務(随時文書)	無	無	1	1
(1)⑪	調査業務(督促状返戻)	無	無	1	1
(1)⑫	財産調査業務(債権等)	無	無	1	1
(1)⑬	滞納処分業務(預金債権差押執行)	無	無	1	1
(1)⑭	滞納処分業務(預金債権差押解除)	無	無	1	1
(1)⑮	財産の換価業務(配当計算)	無	無	1	1
(1)⑯	執行停止業務(法人)	無	無	1	1
(1)⑰	執行停止業務(個人)	無	無	1	1
(1)⑱1	徴収緩和に関する業務(延滞金減免)	無	無	1	1
(1)⑱2	徴収緩和に関する業務(納税の猶予)	無	無	1	1

(1)⑱	税納付促進センターに関する業務(電話納付 勸奨)	無	無	1	1
(1)⑳	滞納処分に関する統計資料作成業務(不納欠 損処分)	無	無	1	1
(1)㉑	滞納処分に関する統計資料作成業務(高額滞 納者一覧)	無	無	1	1
(1)㉒	滞納処分に関する統計資料作成業務(差押・ 換価(配当)実績比較)	無	無	1	1
(1)㉓	コンビニエンスストア収納に関する業務	無	無	3	3
(1)㉔	マル公(ゆうちょ銀行窓口での納付書払い分) の收受に関する業務	無	無	1	1
(1)㉕	地方税共通納税に関する業務	無	無	1	1
(1)㉖	現地徴収分の収納金の処理に関する業務	無	無	1	1
(1)㉗	納税課窓口における収納業務	無	無	1	1
(1)㉘	現金書留における収納業務	無	無	1	1
(1)㉙	配当残余金の窓口交付に関する業務	無	無	1	1
(1)㉚	会計管理者口座入金時の会計課への納付書 持込業務	無	無	1	1
(1)㉛	定期催告書(連絡要請書)の発送に関する業務	無	無	1	1
(1)㉜	郵振(郵便振替用紙分)の收受に関する業務	無	無	1	1
(1)㉝	納税確認に関する業務	無	無	1	1
(1)㉞	他機関からの照会に関する業務	無	無	1	1
(2)①	市税の歳入決算に関する業務	無	無	1	3
(2)②	県税徴収委託金に関する業務	無	無	1	1
(2)③	県民税の収納状況等に関する業務	無	無	1	1
(2)④	市税の徴収実績表作成に関する業務	無	無	1	1
(2)⑤	市税の調定起票に関する業務	無	無	1	3
(2)⑥	法人市民税見なす申告に関する業務	無	無	1	1
(3)①	收受リストに関する業務	無	無	1	2
(3)②	口座振替依頼書(ハガキ)に関する業務	無	有	1	1
(3)③	口座振替依頼書のデータ取り込みに関する業 務	無	無	1	1
(3)④	認否確認届書のデータ取り込みに関する業務	無	無	1	1
(3)⑤	口座振替データのFTP転送及びエラーリスト等 の処理に関する業務	無	無	1	1
(3)⑥	口座振替依頼書(ハガキ)及び認否確認届書 の銀行発送に関する業務	無	有	1	1
(3)⑦	口座振替廃止届に関する業務	無	無	2	1
(3)⑧	口座振替領収済通知書の発行に関する業務	無	有	1	1
(3)⑨	固定資産税の新賦課対応に関する業務	無	無	1	1
(3)⑩	金融機関の店舗統廃合に関する業務	無	無	1	1
(3)⑪	軽自動車税の減免対象者に関する業務	無	無	1	1
(3)⑫	口座振替の停止(口座名義人死亡)に関する業 務	無	無	1	1
(3)⑬	認否確認届書(否認)に関する業務	無	無	1	1
(4)①	納税貯蓄組合に関する業務	無	無	1	1

(5)①	租税教育補助教材の作成・配付業務	無	無	1	1
(5)②	租税教育推進業務(広報活動)	無	無	1	1
(5)③	租税教育推進業務(租税教室講師派遣)	無	無	1	1
(5)④	広報による周知業務(広報ふじさわ及び市ホームページへの掲載)	無	無	3	2
(5)⑤	通年ポスター作成・掲示等周知業務	無	無	1	1
共通-1	取納金(現金等)の集計及び指定金融機関への払い込みに関する業務	無	無	1	1
共通-2	公金(現金等)の保管に関する業務	無	無	1	1

※リスク影響度Ⅰ・・・市民等外部へ影響を及ぼす度合い。リスクレベル1は対象者10%未満, レベル2は10%以上30%未満, レベル3は30%以上。

※リスク影響度Ⅱ・・・組織内部へ影響を及ぼす度合い。リスクレベル1は課内への影響, レベル2は部内への影響, レベル3は他部又は全庁への影響。

## 8. 部長確認欄

部名	財務部	氏名	松崎 正一郎	確認日	2020/7/9
----	-----	----	--------	-----	----------

事務事業名	過年度市税等還付金及び還付加算金										担当	部課名	財務部納税課			
予算科目コード	会計	01	款	02	項	02	目	03	細目	001	説明	02	課等の長	江添 忍	電話	2328

1. 事業概要

事業開始年度	不明	年度	終了(予定)年度	未定	年度	事業の性質	義務的自治事務									
事業概要	地方税法第17条の規定に基づく市税等に係る過年度還付金, 同法第17条の4の規定に基づく還付加算金及び国庫負担金等の精算に伴う返還金の還付, 返還業務。															
対象	4. その他	過年度市税還付金執行件数										4,724 件				
根拠法令等	法律等	地方税法他														
事業実施内容	市税等の過誤納による過年度納付分の還付, 還付加算金が発生したものであるものに対する加算金の支出及び事業清算により発生した返還金の返還業務。															
事業実施手法 (該当するもの全てにチェック)	<input checked="" type="checkbox"/> 直接実施 <input type="checkbox"/> 委託・指定管理 ( : ) <input type="checkbox"/> 補助金・負担金 ( : ) <input type="checkbox"/> その他 ( : )															

2. 歳出支出済額及び財源内訳

歳出	R元年度 支出済額 452,381 千円	事業費節別内訳		
		費目	支出済額 (千円)	主な事業内容
		償還金利子及び割引料	452,381 千円	市税過誤納による過年度納付分の還付及び加算金の支出等
財源内訳	R元年度 支出済額 452,381 千円	事業費節別財源内訳		
		費目	支出済額 (千円)	
		分担金・負担金		
		使用料・手数料		
		国庫支出金		
		県支出金		
その他 ( )				
一般財源	452,381 千円			

3. この事務事業に関わる職員数(任用形態別人工数)

	令和元年度
正規職員等	2.00
再任用短時・任期付短時職員	1.60
非常勤職員	0.00
合計	3.60

※正規職員等＝正規職員＋再任用職員(短時以外)  
＋任期付職員(短時以外)＋常勤嘱託職員

4. コスト分析

年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度				
行政費用 A	489,245	490,168	1,031,025	474,858				
(1)現金を伴う支出 (千円)	484,775	493,787	1,031,348	477,853				
事業費(支出済額－②報酬合計)	446,145	461,969	1,002,439	452,381				
償還金利子	0	0	0	0				
人件費合計(①+②+③)	38,630	31,818	28,909	25,472				
①職員給与合計(常勤)	36,534	30,475	27,501	24,317				
②報酬合計(非常勤)	0	0	0	0				
③退職金相当額	2,096	1,343	1,408	1,155				
(2)現金を伴わない支出 (千円)	4,470	-3,619	-323	-2,995				
①減価償却費	0	0	0	0				
②退職給与引当金繰入額	4,470	-3,619	-323	-2,995				
③不納欠損額	0	0	0	0				
④その他 ( )	0	0	0	0				
市民1人あたりの負担額 A/人口 (円)	1150.88	425,105	1146.59	427,501	2401.55	429,317	1096.52	433,060

成果実績	指標名	過年度還付執行件数	目標	4,895	単位 件	4,618	単位 件	4,751	単位 件	5,156	単位 件
			実績	4,187	単位 件	4,276	単位 件	4,412	単位 件	4,724	単位 件
数値で表せない効果又は上記指標名の設定ができない理由											
実績1単位あたりの総費用 A/実績 (円)			116,848.58		114,632.37		233,686.54		100,520.32		

※1 職員数・・・〔常勤〕一般職員，再任用職員，任期付職員，嘱託職員〔非常勤〕月額報酬の非常勤職員（一部月額報酬の非常勤職員を含む）

※2 人件費・・・〔常勤〕任用形態別の平均給与に人工数を乗じ算出〔非常勤〕月額報酬（一部月額報酬を含む）の年度合計額

※3 退職金相当額・・・年度内に発生した退職金総額を年度当初一般職員数で除し，事業に従事する一般職員数を乗じたもの

### 5. 事務事業を進めていくうえでの課題と課題解決の取組

(1) 令和元年度末時点の課題	エクセルに入力して還付作業を実施しているため，大量に還付・返還作業を行う場合は，振込までに通常より時間を要してしまっている。
(2) (1)解決のための今後の取組	令和3年1月に予定している基幹系システムの稼働開始により，現状よりも迅速かつ確実な還付・返還作業が可能になる。

### 6. 事務事業の評価と今後の方針

評価	市税等の過誤納による過年度納付分の還付や還付加算金の算定・支払いについて適切に執行した。	
今後の方針	事業の方向性	現状維持
	引き続き，過誤納金還付金，事業返還金等について迅速かつ正確に還付処理を執行する。	

### 7. 事務事業の執行にあたって参照する業務記述書

業務記述書No.	具体的業務の名称	業務見直しの視点等			
		新たな委託（一部含む）の可能性	業務効率改善の可能性	リスク影響度Ⅰ	リスク影響度Ⅱ
(1)②	還付充当に関する業務(控除不足分:還付対象者抽出～通知書発行)	無	無	3	3
(1)③	還付充当に関する業務(控除不足分以外:還付充当対象者抽出～還付充当通知作成)	無	無	2	2
(1)④	還付充当に関する業務(死亡後の年金特徴誤納分:還付充当対象者抽出～還付充当通知作成)	無	無	1	1
(1)⑤1	還付充当に関する業務(控除不足分以外:充当確認～決算集計処理)	無	無	1	3
(1)⑤2	市税等過誤納金還付金の窓口払いに関する業務	無	無	1	1

※リスク影響度Ⅰ・・・市民等外部へ影響を及ぼす度合い。リスクレベル1は対象者10%未満，レベル2は10%以上30%未満，レベル3は30%以上。

※リスク影響度Ⅱ・・・組織内部へ影響を及ぼす度合い。リスクレベル1は課内への影響，レベル2は部内への影響，レベル3は他部又は全庁への影響。

### 8. 部長確認欄

部名	財務部	氏名	松崎 正一郎	確認日	2020/8/24
----	-----	----	--------	-----	-----------